



## PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P

NOMBRE DE QUIEN ENTREGA

DESTINATARIO:

REGISTRO O CC:

TIPO DE COMUNICACIÓN

DIRECCIÓN  
FECHA DE ENVÍO  
MUNICIPIO

ROSA PADILLA  
CR 1 E CL 11 -11  
10/10/2025  
MALAMBO

Citación  
Aviso  
Oficio de respuesta

0  
X  
0

Inicio de actuación  
Interrupción de términos  
Carta de cobro

FIRMA

NÚMERO DE PQR  
PQR-13017183-N0P5

CAUSAS DE DEVOLUCIÓN

NOMBRE  
CC

TELÉFONO

FECHA Y HORA  
DE ENTREGA

OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN

Casa Sola  
Casa Vacía  
Dirección Errada  
Dirección no existe  
El cliente no permanece  
Faltan datos en la dirección

Se traslado  
Fuerza mayor  
Se nego a recibir  
Zona de alto riesgo  
No hay quien reciba  
Se desconoce al cliente

consecutivo N°

e.c.  
frente a la casa  
pqr 13017183  
Bla bla bla  
pqr 13017183



Malambo, 10 de octubre de 2025



Señor (a).

**PQR-13017183-N0P5**

**ROSA PADILLA**

MALAMBO, Atlántico

CR 1 E CL 11 -11

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. **PQR-13017183-N0P5**

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: **01/10/2025**

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

Aguas de Malambo S.A.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13017183-N0P5 Fecha Creación: 11/09/2025 09:01:41 AM  
Contacto: Rosa Padilla  
Instalación: 198433000274210000  
Dirección: CR 1 E CL 11 -11  
Meses Reclamados: Agosto-2025;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

usuario manifiesta que el perdió esta desocupado solicita ajuste teniendo en cuenta la lectura del medidor

Nro. Respuesta: PQR-13017183-N0P5 Fecha Respuesta: 01/10/2025 04:55:00 PM  
Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo de AGOSTO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: El cobro del consumo promedio se realiza de acuerdo con lo establecido en el inciso 2° del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales." Por lo anterior, la misma ley faculta a los prestadores de servicios públicos domiciliarios a cobrar con base en consumos promedios cuando no es posible determinar con exactitud el consumo real de los inmuebles. Se tiene en regla general que siempre sea medido el consumo, pues importante conocer el nivel de uso del servicio por parte del usuario, a fin de que el precio cobrado corresponda a lo consumido realmente por el usuario. Ahora bien, existen circunstancias excepcionales que impiden que esta regla general se aplique, como sucede en su caso por motivo que MEDIDOR PARADO O DAÑADO El consumo promedio de 10m³ corresponde al establecido con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario. Es de aclarar que el predio en mención presenta instalado un medidor serial No.2016483862, con el cual le toma las lecturas y se factura los consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó el respectivo análisis del caso y se evidencio que todos los meses se toma la lectura en el mueble por lo que se evidenció que el consumo facturado no esta por diferencia. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de AGOSTO 2025 a 0M3 por diferencia de lectura.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, El escrito mediante el que se interponen dichos recursos, deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación. Estos recursos deberán cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

**Resuelto por:**



---

ANA KARINA RIVERO PEREZ  
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                                              |                                     |                              |                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                                        |                                     | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                                                         |
| DESTINATARIO:                                                                |                                     | J.J.N.R.                     |                                                         |
| NOMBRE                                                                       | ROSA PADILLA                        | REGISTRO O CC: 72041257      |                                                         |
| DIRECCIÓN                                                                    | CR 1 E CL 11 -11                    | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                                                         |
| FECHA DE ENVIO                                                               | 02/10/2025                          | Citación                     | <input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación |
| MUNICIPIO                                                                    | MALAMBO                             | Aviso                        | <input type="checkbox"/> Interrupción de términos       |
| RECIBÍO:                                                                     |                                     | Oficio de respuesta          | <input type="checkbox"/> Carta de cobro                 |
| FIRMA                                                                        | Se Acienda 3206803964<br>3216781104 | NÚMERO DE PQR                |                                                         |
| NOMBRE                                                                       |                                     | PQR-13017183-NOP5            |                                                         |
| CC                                                                           |                                     | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                                                         |
| TELÉFONO                                                                     |                                     | Casa Sola                    | Se traslado                                             |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                                                      | 02.10.2025<br>11:13 A.M             | Casa Vacía                   | <input checked="" type="checkbox"/> Fuerza mayor        |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN                                                  |                                     | Dirección Errada             | Se nego a recibir                                       |
| CASA cerrada<br>desconocida<br>Fuerza - Blanco<br>2471 Blanco<br>piso TALLON |                                     | Dirección no existe          | Zona de alto riesgo                                     |
|                                                                              |                                     | El cliente no permanece      | No hay quien reciba <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                                                              |                                     | Faltan datos en la dirección | Se desconoce al cliente                                 |
|                                                                              |                                     | consecutivo N°               |                                                         |

Malambo, 01 DE OCTUBRE 2025



SEÑOR(A):

**PQR-13017183-N0P5**

**ROSA PADILLA**

CR 1 E CL 11 -11

**MALAMBO ATLANTICO**

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento **PQR-13017183-N0P5**.

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al cliente, dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envió de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, en el momento de la notificación.

En caso de no cumplir con esta citación se procederá con la notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo

Atentamente:

Aguas de malambo S.A E.S.P

